

# SYNTHÈSE DES CONVERSATIONS CITOYENNES

## CONSULTATION PUBLIQUE SUR L'ITINÉRANCE ET LA COHABITATION SOCIALE

### **Vous êtes commerçant-e d'une crèmerie**

- Vos clients fréquentent le parc et vous avez même installé quelques chaises et des guirlandes de Noël pour l'embellir.
- Vous organisez des activités de levées de fonds conjointement avec l'école pour les activités sportives des enfants défavorisés.
- Votre commerce est seulement ouvert de mai à octobre, le reste de l'année vous êtes à l'extérieur.



[ocpm.qc.ca/itinerance](http://ocpm.qc.ca/itinerance)

**101 participants**  
**3 lieux**

- UQAM, 3 décembre 2024
- AHUNTSIC, 5 décembre 2024
- SUD-OUEST, 16 janvier 2025

 OFFICE  
DE CONSULTATION PUBLIQUE  
DE MONTRÉAL

# ACTIVITÉ #1

## JEU DE RÔLE SUR LE CHOIX D'EMPLACEMENT

Les participants choisissent une carte avec un persona (p. ex. commerçant, parent, aîné, infirmière) et déterminent l'emplacement idéal d'une ressource dans un quartier fictif, en tenant compte des avantages, inconvénients et contraintes géographiques de chaque emplacement. Puis, ils discutent de leurs choix personnels et émettent de grands constats collectifs.

Les rôles distribués à chaque table ont permis d'aborder des thématiques et arguments liés aux choix d'emplacement d'une ressource selon les priorités des persona. L'objectif de l'exercice était de sensibiliser à la complexité de ce choix et à la diversité de points de vue. Ici les thématiques et les arguments discutés, en résumé.

### + Coûts et installations

Les participants ont évalué les coûts liés à chaque emplacement selon les données fournies. Ils ont mentionné que le choix ayant déjà des installations appropriées serait sûrement moins coûteux en dépenses d'infrastructures. L'acquisition d'un bâtiment a été corrélée à l'augmentation des taxes pour plusieurs.

### + Sécurité et accessibilité

Selon plusieurs, l'emplacement plus proche de la rue commerciale et du métro offre une meilleure sécurité et accessibilité. La proximité des commerces, des services de santé du CLSC et des installations sanitaires, permet de répondre aux besoins des personnes vulnérables efficacement. Cette proximité facilite les dons matériels de la communauté, protège contre l'isolement et favorise la réinsertion sociale et la réalisation de démarches administratives. Le choix situé dans une zone industrielle présente quant à lui des risques de violence et d'isolement.

### + Temps et efficacité

Les participants ont indiqué comme positif l'ouverture rapide, urgente et facile à mettre en place du bâtiment appartenant à la Ville. Ce choix étant déjà intégré, connu et utilisé par le voisinage se mettait en opposition à l'autre qui pourrait accueillir plus de personnes.

### + Impact sur la communauté

Les participants ont exprimé des préoccupations concernant l'impact sur la communauté. Le choix proche du métro permettrait de fournir des services aux toxicomanes, mais pourrait diminuer la qualité de vie et la quiétude notamment aux abords de l'école. Le choix dans la zone industrielle serait alors plus adapté pour diminuer le sentiment d'insécurité, préserver l'image du quartier et protéger les intérêts des commerçants.

### + Préjugés et perceptions

Les participants ont mentionné que le choix proche du métro pourrait augmenter les nuisances, la violence, et le sentiment d'insécurité, avec des rues plus sales et des préjugés négatifs envers les personnes sans-abris. Cet emplacement posait des préoccupations liées à la proximité des enjeux de drogue et de maladie mentale.

### + Investissement et valeur

Les participants ont souligné que le choix dans la zone industrielle nécessite un investissement financier certain. Celui-ci semble plus adéquat pour protéger les acquis et la valeur immobilière des résidences, ainsi que les intérêts des commerçants. Cependant, la revitalisation commerciale pourrait être incompatible avec l'implantation de la ressource où qu'elle se situe.

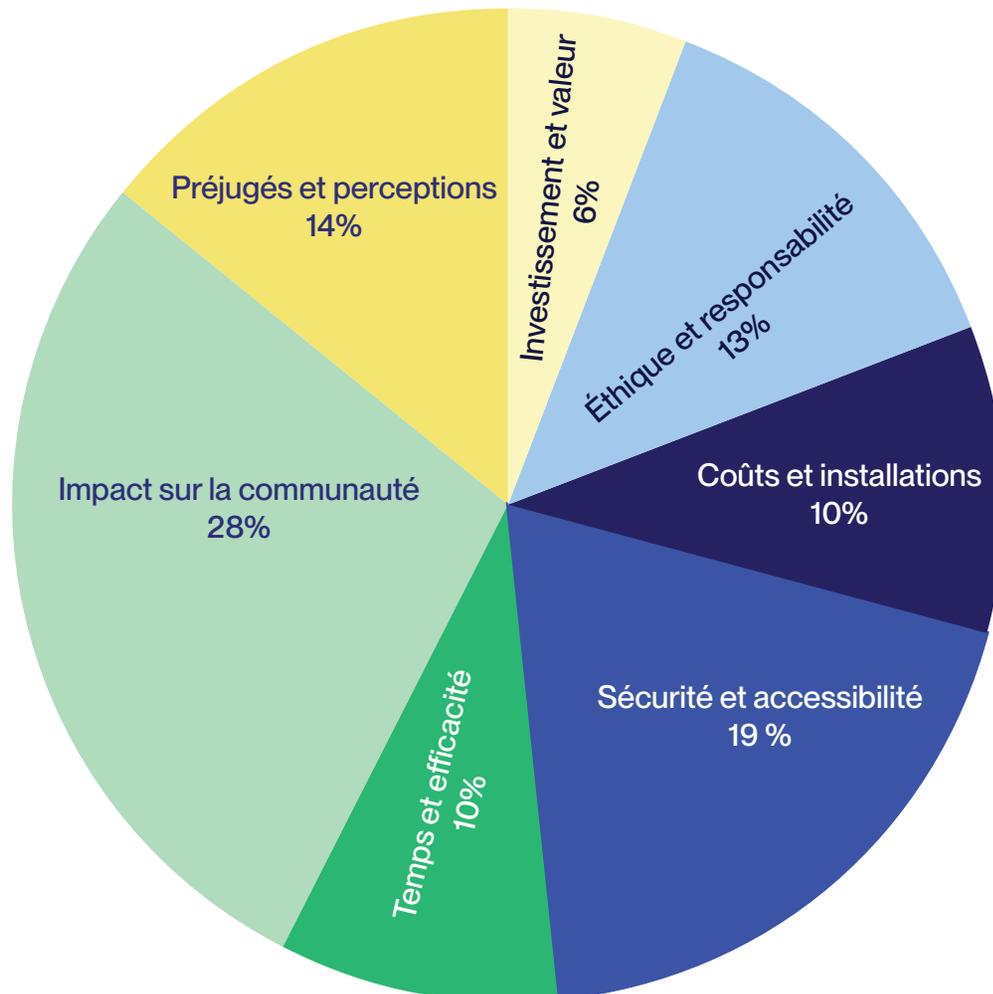
### + Éthique et responsabilité

Les participants ont discuté de l'éthique et de la responsabilité sociale, mentionnant que le choix dans la zone industrielle pourrait être perçu comme « un exil pour s'en laver les mains ». Ils ont insisté sur la nécessité de préciser les besoins des personnes et les services requis avec les personnes dans la rue, d'éviter l'isolement, et de maintenir les liens et les habitudes des personnes vulnérables pour favoriser leur réinsertion sociale.

# ACTIVITÉ #1

## JEU DE RÔLE SUR LE CHOIX D'EMPLACEMENT

À la lumière de ces sujets abordés, il est intéressant de se demander : **qu'est-ce qui a occupé le temps de discussion ?** Nous observons ici la répartition des thématiques des arguments pour l'ensemble des conversations citoyennes.



« Si vous rencontrez les gens qui reçoivent des services dans votre quartier, et que vous comprenez d'où ils viennent, ce contre quoi ils se battent, vous serez probablement moins disposés à vous plaindre quand vous trouverez une seringue dans le parc de vos enfants dans votre quartier, mais à essayer de comprendre parce que vous avez développé une vraie relation avec eux. »



# ACTIVITÉ #1

## JEU DE RÔLE SUR LE CHOIX D'EMPLACEMENT

### CONSTAT #1 : aucun choix n'est idéal et plusieurs lieux sont nécessaires.

Le choix de la zone industrielle apparaît pour certains comme la « **fausse bonne idée** », car bien que la ressource puisse être plus isolée, les personnes vont inévitablement fréquenter l'artère commerciale pour se rendre à destination.

### CONSTAT #2 : le jeu de rôle permet une posture empathique et un questionnement.

« *Jouer le jeu des personnages, ça a fait mal à plusieurs personnes.* »

« *On avait toute une posture bienveillante dans le sens qu'on voulait tous. Il y a des enjeux en itinérance et on a toutes pleins de bonnes volontés. Mais c'est sûr qu'après, quand on dit « Oui, mais là, ça va être autour de l'école où tes enfants sont », tu n'as pas la même posture. Je pense que ça, c'est un enjeu. C'est là où tu entends dire, le pas dans ma cour, ça reste difficile, mais c'est difficile de s'y extirper aussi.* »

L'implication des personnes en situation d'itinérance dans le processus décisionnel a été jugée essentielle, certains participants ne se sentant pas à l'aise de prendre des décisions sans leur participation.



# ACTIVITÉ #1

## JEU DE RÔLE SUR LE CHOIX D'EMPLACEMENT

CLIN D'ŒIL sur les enjeux et propositions abordés dans les constats pour les choix d'emplacement

### ENJEU : crise de l'itinérance - urgence de la situation

#### Propositions :

- Garantir l'accès égal aux ressources pour toute la population montréalaise
- Mettre fin aux zones de réglementation urbaine qui créent de l'isolement et des ghettos
- Ne pas cacher les problèmes afin de créer une pression politique



### ENJEUX : irritants et nuisances

#### Propositions :

- L'ouverture de ressources fait baisser la pression sur l'espace public, car les services sont disponibles
- Les défis de cohabitation sont surmontables s'il y a une réelle volonté politique



### ENJEU : manque de ressources

#### Propositions :

- Multiplier les ressources
- Offrir des ressources à échelle humaine



## ACTIVITÉ #2 SOLUTIONS

Les participants, en tant que citoyens, font partie du comité de bon voisinage pour assurer l'intégration harmonieuse d'une nouvelle ressource dans le quartier, en collaboration avec la Ville et ses partenaires. Ils proposent des solutions pour améliorer la cohabitation, en tenant compte de certaines actions déjà entreprises par la Ville.

Les solutions abordées dans l'activité #2 ont été compilées sous forme d'une liste exhaustive. Voici les faits saillants et quelques exemples regroupés sous 7 grands thèmes.

# 1

## Communications

Le besoin d'information et d'éducation de la population a été largement ciblé afin de déstigmatiser les usagers des services des ressources qui s'implantent.

Les solutions proposées dans ce thème visent à **développer l'offre d'information**, par exemple au moyen d'un site internet réservé à la question de l'itinérance; développer **l'offre de formation**, notamment par des activités d'éducation populaire. Des solutions pour **favoriser le dialogue** ont été proposées comme des rencontres authentiques entre personnes logées et non logées; **travailler sur le climat social**, par exemple par une campagne de lutte contre les préjugés; et **démystifier la ressource**, notamment en offrant des journées portes ouvertes.

# 2

## Vie de quartier

Le besoin d'animer positivement le quartier et de favoriser la cohésion sociale a guidé les propositions de ce thème sur la vie de quartier. Les solutions proposées visent, par exemple à organiser des fêtes, des BBQ, offrir des possibilités de bénévolat dans les organismes ou créer des ponts avec les commerçants, par exemple au moyen d'offres d'emplois locaux.

# 3

## Financement

Afin de mener à bien des projets pour qu'ils s'ancrent de façon durable dans la communauté, le financement a été au cœur des solutions. Il a été question de l'augmentation globale du financement des ressources, mais également du financement spécifique de leur volet lié à la cohabitation et du financement de la mobilisation citoyenne liée aux enjeux de cohabitation.

*« Quand on parle de dialogue, il faut qu'il y ait deux personnes, il faut qu'il y ait un dialogue. Autant écouter d'un côté que de l'autre. Tant au niveau des intervenants, des services communautaires, de la population qui souvent subit cette situation-là et ne sait pas quoi faire. Quand on est capable de tout mettre ça ensemble et d'en parler, on va réussir à trouver des solutions. »*



## ACTIVITÉ #2 SOLUTIONS

# 4

### Services

La question des services a été largement abordée dans les solutions d'implantation comme levier pour améliorer la qualité de vie des résidents logés en diminuant les irritants. Il a été question **d'améliorer les services**, par exemple par une présence 24/7 des ressources ou encore l'augmentation des travailleurs de rue. Les propositions ont visé à **développer l'offre de services**, par exemple de l'hébergement pour femmes et enfants, couples et personnes ayant des animaux; des services de buanderie, épicerie, café ou encore l'accompagnement des citoyens logés qui vivent des situations de détresse. Les solutions visaient aussi à **adapter les aménagements urbains** par des installations sanitaires adéquates ou des casiers pour les effets personnels et, enfin, **renforcer la propreté et la sécurité** par une offre de pedibus ou encore des brigades d'entretien payées à la journée.

# 5

### Gouvernance

Ce thème regroupe les idées qui visent à considérer la cohabitation sociale et l'acceptabilité sociale des projets de façon prudente et conscience afin de contourner le risque de profilage social ou d'instrumentalisation. Il a été question du droit de vote des résidents logés sur le choix de localisation, mais aussi du questionnement de la « neutralité » du comité de bon voisinage, de son processus démocratique interne et de son pouvoir d'action.

# 6

### Implantation des ressources

Ce thème regroupe spécifiquement les solutions liées à l'implantation des ressources dans l'idée d'augmenter le sentiment d'appartenance au quartier et de trouver des alliés dans la communauté; réduire le sentiment de peur et récolter les craintes pour identifier les angles morts éventuels. Il a été question de la façon de **participer aux décisions**, par exemple par des activités de codesign en amont de l'ouverture ou en évaluant les emplacements possibles avec les citoyens. Pour favoriser la cohabitation harmonieuse, il a été nommé de **communiquer et faire preuve de transparence**, notamment en partageant l'ensemble des critères de sélection du choix de localisation. Afin de mener à bien le projet, les propositions évoquent l'importance de **planifier et évaluer**, par des études d'impact en amont, l'analyse des meilleures pratiques ou encore en faisant preuve de compromis.

# 7

### Amélioration des processus

Ce thème a permis de pointer spécifiquement les zones d'améliorations où la **communication et la transparence** sont revenues en avant-plan, notamment par des canaux de communications post-ouverture de la ressource et des plans d'intervention. L'idée d'**évaluer et d'ajuster** après l'implantation, notamment par des outils de suivi des résultats et des groupes d'échange de bonnes pratiques entre travailleurs ou dans le milieu des ressources en itinérance a été citée.

« On est démunis. On veut se mobiliser, mais la base, c'est manger, avoir chaud, et à tous les automnes, on est bouleversés. Et Noël, donne l'argent, donne l'argent, donne l'argent, mais ils vont quand même coucher dehors en hiver. Donc, voilà. »



# PLÉNIÈRE DISCUSSION SUR DIFFÉRENTS SUJETS

Les participants sont invités à partager avec l'ensemble de la salle ce qui a fait débat à leur table durant les deux activités structurées. Des discussions ouvertes émergent des propos mentionnés.

Tableau synthèse des sujets de conversations et des idées qui ont été discutées lors de la plénière

	UQAM	Ahuntsic	Sud-Ouest
<b>Sujet de conversation</b>	<b>Enjeux de gouvernance et de politiques publiques</b>	<b>Difficulté de prise de décision collective</b>	<b>Proximité des enfants avec les ressources</b>
Idées principales	Qui porte les enjeux de cohabitation sociale sur la place publique? Modalités de gouvernance interne et pouvoir d'agir des comités de bon voisinage.	Points de vue différents, mais possibilité de se comprendre et de faire preuve de volonté d'agir.	Conflit de seuil de tolérance et niveau de sensibilisation vis-à-vis des situations de santé mentale, toxicomanie, prostitution dans l'espace public.
<b>Sujet de conversation</b>	<b>Prise de parole des personnes vulnérables</b>	<b>Urgence d'agir versus agir dans l'urgence</b>	<b>Traitement médiatique</b>
Idées principales	Importance du dialogue et de l'écoute dans la société.	Nécessité d'agir rapidement tout en apportant des solutions impliquant tous les citoyens, ne pas « imposer » les idées à une partie de la population. Contradiction de besoins.	Cela nuit à la cohabitation sociale et ne présente pas forcément tout le contexte ou les exemples de succès.